

1998 ANNUAL REPORT

CA20N
CC140
~ F77

Government
Publications



Board of Funeral Services

1998 ANNUAL REPORT

Board Membership

The Board of Funeral Services was established by the Funeral Services Act in 1976 to succeed the Board of Administration, which had a history dating back to 1914.

The current legislation, the ***Funeral Directors and Establishments Act***, requires that the Board shall be composed of thirteen members, eight funeral directors and five public persons. All members are appointed by the Lieutenant-Governor-in-Council.

MEMBERS OF THE BOARD OF FUNERAL SERVICES

	1998		1999	
Chair	Harold Wilson*	<i>Belleville</i>	Harold Wilson*	<i>Belleville</i>
Vice-Chair	Charles Anderson	<i>Glen Morris</i>	Joe Salini	<i>Thunder Bay</i>
Executive Member	Ted Liddycoat	<i>Kitchener</i>	Scott Doney	<i>Shelburne</i>
	Benda Cowley*	<i>Toronto</i>	Bill Maguire*	<i>Cobourg</i>
	Ruth Kaufman*	<i>Guelph</i>	Thomas Preston*	<i>Oakville</i>
	Bill Maguire*	<i>Cobourg</i>	Bill Steadman*	<i>Toronto</i>
	Bill Steadman*	<i>Toronto</i>	Bruce Humphrey	<i>Toronto</i>
	Bruce Humphrey	<i>Toronto</i>	Allan Lee	<i>Harriston</i>
	Allan Lee	<i>Harriston</i>	Scott Miller	<i>Pembroke</i>
	Alex Munroe	<i>Toronto</i>	Brian Parent	<i>Windsor</i>
	Doug Porter	<i>Toronto</i>	Rick Pedder	<i>Toronto</i>
	Joe Salini	<i>Thunder Bay</i>	Julie Tubman	<i>Ottawa</i>
	Julie Tubman	<i>Ottawa</i>		

*Denotes Public Members

BOARD STAFF

	1998	1999
Registrar	Alison Reynolds	Joseph Richer
Administrative Inspector	Beth Davey	René Brakel
Executive Secretary	Susan Beck	Susan Beck
Inspectors	Randy Balon	Randy Balon
	Joseph Richer	Ken Singh
	Ken Singh	James Wingate
Secretary	Shahd Studt	Shahd Studt
Secretary/Bookkeeper		Marlen Weiler

LEGAL COUNSEL

Steinecke Martin Maciura
Donald Posluns - Barrister & Solicitor

AUDITOR

Harris & Wright



Fasten your seatbelts!

FROM THE CHAIRMAN AND REGISTRAR

Funeral service in Ontario is hitting high gear!

I would like to take this opportunity to thank the Board of Funeral Services for their support in appointing me as Registrar effective September 1, 1998, after the resignation of Alison Reynolds earlier in the year. Alison's integrity and dedication to funeral service will be missed.

We welcomed three new members to the staff this year, and they are fitting in wonderfully. The expertise that each one brings to the Board is proving to be far more valuable than we could ever have hoped or imagined.

With new staff and Board members in place, we are forging ahead at full steam to tackle some big issues.

Insurance as a funding vehicle for prepaid funerals has taken the Ontario market by storm. We continue to caution licencees to make all required disclosures and to maintain the highest level of professionalism and ethics in dealing with consumers. The Board will continue to liaise with the Financial Services Commission of Ontario to ensure that the use of these products is appropriate and in the best interest of the consumer.

The **National Forum to Develop Labour Mobility in Funeral Service in Canada** was organized in 1997, met several times in 1998 and is anticipated to have agreements in place in 1999. The agreements would allow funeral directors to work with little or no restriction anywhere in Canada. The Board supports this concept and will do what it can in 1999 to implement the four proposed agreements, while maintaining Ontario's high standards.

From the Chairman

In the move toward self-management, in 1998 the Board of Funeral Services held its second election of professional members. The appointment of the four newly elected members has enabled the Board to meet its legislative requirement of eight professional members. The Board would like to convey its thanks and appreciation to the past Board members who assisted in bringing the electoral process to fruition.

This past year Alison Reynolds retired as Registrar after ten years of dedicated service. Her presence will be greatly missed. Joseph Richer was appointed Registrar after serving the Board of Funeral Services for over 5 years as an inspector. Mr. Richer brings knowledge and familiarity of the industry, the people and the issues surrounding funeral service in Ontario.


The Board has continued discussions with the Ministry of Consumer and Commercial Relations and representatives from funeral service, cemeteries, monument builders and the public,

The Ministry of Consumer and Commercial Relations, through the Red Tape Commission, has organized the Death Care Industry Working Group, which is made up of members of the public, monument builders, and funeral service and cemetery professionals. The working group is examining areas of concern in the death care industry and is anticipated to make recommendations to the Ministry. These issues may have far reaching ramifications, and the Board is actively involved in the group.

While casket retailers may have brought about the funeral service industry's re-evaluation of the way in which it markets services and merchandise, they do not appear to be capturing as much of the market as was first anticipated. Funeral establishments have reported receiving only 499 caskets from consumers in 1998, while registering approximately 80,000 deaths over the same period.

I would like to thank the entire staff for their continued support and dedication to the Board, especially during the difficult period of transition.

The Board and staff anticipate that the last year before the new millennium will be filled with paradigm shifts like never before. Buckle up!



Joseph Richer
Registrar

in the matter of separation of the funeral and cemetery sectors of the death care industry in the Province of Ontario. The Death Care Industry Working Group will continue to meet into the new year with hopes of creating a stronger, more professional and consumer oriented industry.

As in most professions "change" is the recurring theme, and will continue to be so in the death care industry. The Board of Funeral Services of Ontario is paying close attention to this call. It is committed to its legislated mandate to regulate the Funeral Service Profession in order that the citizens of Ontario may have the best possible service in some of their most vulnerable moments of need.



Dr. Harold Wilson
Chair



Inspections/Compliance

Staff

This year has seen personnel changes in the inspection staff. Vacancies were created when one inspector left for employment elsewhere, while the other became Registrar. Both new inspectors have backgrounds that have allowed for a smooth transition into their new duties. The strengths of the seasoned staff and those of the newest members have combined to become an extremely competent and effective inspection team.

Staff Duties

As the number of inquiries from licensees are up considerably, the inspection staff has played a greater role in assisting and informing licensees of their obligations under the Act. There has been a substantial increase in compliance of price list and contract requirements because of the guidelines and sample documents devised by the inspection staff. In an effort to ensure consistency throughout the province, the inspection staff regularly discusses specific situations that occur in their respective territories, how they have been handled and how they can be handled in the future.

The inspection staff conducted a total of 151 inspections. This number is comprised of: 133 routine funeral home and transfer service inspections, 6 new funeral establishments, 1 new transfer service, 7 new or renovated preparation rooms, 2 new premises of existing establishments and 2 closing of establishments. In addition, 10 sets of blueprints for proposed new establishment construction, or renovation to existing establishments were inspected.

Inspections are routinely conducted, usually with the assistance of the managing director, to ensure compliance with the legislation. The common problems cited are: unsanitary

or improperly equipped preparation rooms, not meeting selection room requirements, improper contract completion, inadequate record keeping and improper business procedures. An exit interview is conducted to inform the managing director or establishment representative of the items that need to be addressed. This has proven proactive in assuring establishment compliance. A letter outlining in detail the areas of concern is sent to the managing director. A written response outlining the action taken with respect to each item is requested from the managing director. This response letter becomes part of and completes the compliance inspection.

The inspection staff investigated several occurrences of missing trust funds, missing memorial donations, consumer complaints and unregulated practice. With the gathering of sufficient evidence and the co-operation of the parties in question, resolutions were achieved (i.e. surrender or temporary suspension of licence) without having to be referred to the Discipline Committee and a possible hearing. Other investigations resulted in dismissal of allegations, or were referred to discipline. The hearings held by the Discipline Committee can be found under the Discipline Committee's summary report.

The inspection staff worked with financial institutions and funeral establishment personnel, to co-ordinate the smooth transition of prepaid funds when certain funeral homes closed due to insolvency. The staff directed and monitored the refund of prepaid funds back to the rightful owner, or as the case may be, the transfer of prepaid funds to another funeral establishment for that individual.

Legislation and regulatory inspection procedures from other provinces and some American states are being studied to ensure that Ontario remains a leader in enforcement.



Complaints

The duty of the committee is to consider and investigate written complaints regarding the conduct or actions of any licensee. During the past year, a total of 37 cases were received. The disposition of these complaints was:

<i>Action taken by the committee</i>	<i>35</i>
<i>No action taken; complaint withdrawn</i>	<i>2</i>
<i>Complaints mediated by staff</i>	<i>7</i>
<i>Complaints to be considered in 1999</i>	<i>11</i>
<i>Referred to the Discipline Committee</i>	<i>0</i>
<i>Appealed to Commercial Registration Appeal Tribunal</i>	<i>5</i>

Where action was taken, the complaints tended to fall into three categories.

1. Complaints about billing and payment (overly aggressive collection tactics and action inconsistent with the terms of payment set out in the contract).
2. Solicitation (telephoning people who had made prearrangements with the firm and requesting them to prepay).
3. Unprofessional service (poor embalming, improper attire, staff availability during visitation, lack of attention to families' needs).

In some instances, there was no fault with the action of the funeral director or the funeral home. A few complaints were due to ill feelings and strife within the bereaved family and the funeral director received the brunt of this conflict.

We still receive complaints from funeral directors against one another, usually close competitors. In most cases, these disputes can and should be handled in an amicable manner between responsible professionals.

The Board believes that the most effective way to protect the public interest is to ensure that funeral directors are educated about statutory and regulatory requirements around up-to-date price lists, contracts, documentation and disclosure.

Of the 80,000 annual deaths registered in the Province of Ontario, there are very few complaints. The Committee believes that the public is being very well served by funeral directors in the Province of Ontario.

The Committee would also like to acknowledge the time and effort of the Inspection staff and the Registrar for their time in receiving, investigating, mediating, reviewing and presenting these complaints. Their professional conduct between the parties involved helps to soothe some of the situations and also to give a better understanding of the reasons for the complaint.



Complaints Committee

L-R Allan Lee, Ted Liddycoat, Bill Steadman

Licensing

Licensing

The Licensing Committee is composed of three persons who are members of the Board of Funeral Services. Their responsibilities include the following:

- prepare, proctor and mark each examination written by a potential licensee;
- prepare, proctor and mark inactive/active examinations;
- provide practical examinations for any potential licensee;
- maintain a twelve month in-service training for apprentices; and
- recommend to the Registrar any applicants for a funeral director's licence authorized to embalm and not authorized to embalm.

Licensing Exams

In June 1998, 131 students wrote the Board of Funeral Services Licensing Exams and 2 of the 131 wrote the non-embalming exam. One hundred and eighteen (118) students were from Humber College and thirteen (13) were from Collège Boréal. Eighty-one percent (81%) of the candidates eligible to write the exams passed, a drop of 12% from 1997. Twenty-four (24) students re-wrote the exams in December of which twenty (20) passed.

Summary of Individual Licences for 1998

The Board licensed 2,315 funeral directors in 1998. Seventy percent (70%) are active licensees and the remainder (701) are inactive. Of the 1,614 active funeral directors, six (6) are active funeral directors not authorized to embalm.

Summary of Licenced Funeral Establishments for 1998

564	<i>funeral establishment licences were issued for funeral establishments providing services to the public</i>
4	<i>funeral establishment licences were issued for funeral establishments not providing services to the public</i>
16	<i>transfer service licences were issued</i>

Professional Development

Professional Development is held in April every year. The Toronto program is offered annually and every five years the program is offered in Thunder Bay. This year the program was offered in Toronto and Thunder Bay with 290 licensed funeral directors attending in Toronto and 32 in Thunder Bay.

The Committee is involved with the program planning and evaluation of the annual Professional Development Program. In the upcoming year the Committee is planning to look into the feasibility of a credit system for Professional Development.

Re-Instatement Exams

Funeral directors whose licences have been cancelled or who have not renewed and who wish to have them re-instated at a later date are required to write a re-instatement exam. This year one former licensee wrote and successfully passed the re-instatement exam.

Inactive/Active Exams

Every year a few inactive licensees are required to write the inactive/active exam. This year was no exception. Two inactive licensees wrote.

In-Service Training

The Funeral Service Education program continues to have full enrollment in both Colleges. At the time of publication in 1998 there were 127 in-service students registered with the Board of Funeral Services; 116 Humber College students and 11 Collège Boréal students.

The Committee assists the staff in providing on-site interviews and surveys of in-service trainees. A member of the Licensing Committee continues to serve on the College Advisory Committees of Humber College of Applied Arts and Technology and Collège Boréal and participate in the awards program at the Colleges.

Other

In 1998 the Licensing Committee actively participated with suggested recommendations to the National Forum to Develop Labour Mobility in Funeral Service in Canada. This issue is still ongoing.



Licensing Committee

L-R Bruce Humphrey, Ruth Kaufman, Doug Porter



Committee Summary Reports

Compensation Fund Committee



Compensation Fund Committee
L-R Bill Maguire, Brenda Cowley, Joe Salini

The Compensation Fund Committee manages the affairs of the Compensation Fund, which is established to provide compensation in the event of misappropriation of trust monies. During the past year the Committee reviewed three separate claims against the fund from individuals, for a total of \$5590.45.

The Committee is pleased with the state of finances, the trust account reporting and the efficiency of the Board office when dealing with matters of this nature and find that the fund is in good financial shape with safe investments.

Prepaid Funeral Services Compensation Fund

The Compensation Fund remains above the minimum threshold of \$1 Million despite a few claims made in 1998. The Committee is satisfied that the funds continue to be invested in a secure and diversified portfolio.

Discipline Committee



Discipline Committee
L-R Ruth Kaufman, Chuck Anderson,
Julie Tubman, Hal Wilson

The Board, the Executive Committee or the Complaints Committee may refer matters to the Discipline Committee so that a public hearing may be held to determine allegations of professional misconduct or incompetence against a funeral director.

The Discipline Committee held six hearings in 1998. Two licences pled guilty of professional misconduct regarding the misuse of trust funds. In both cases their licences were revoked. A hearing was held in respect of two licences who were accused of professional misconduct under allegations that they had acted inappropriately toward a co-worker. One licensee pled guilty and received a two-week suspension, while in the other case the charges were withdrawn. A fifth licensee pled guilty of professional misconduct and was reprimanded by the Committee for submitting accounts that were misleading and for providing out-of-date price lists to members of the public. The sixth hearing involved two licences who pled guilty of professional misconduct in that they failed to take instructions from the appropriate individuals and failed to properly document funds accepted. These licences were fined and reprimanded for their actions.

The Commercial Registration Appeal Tribunal upheld the 1997 decision of the Discipline Committee who found a licensee guilty of professional misconduct on several grounds involving his business practice.

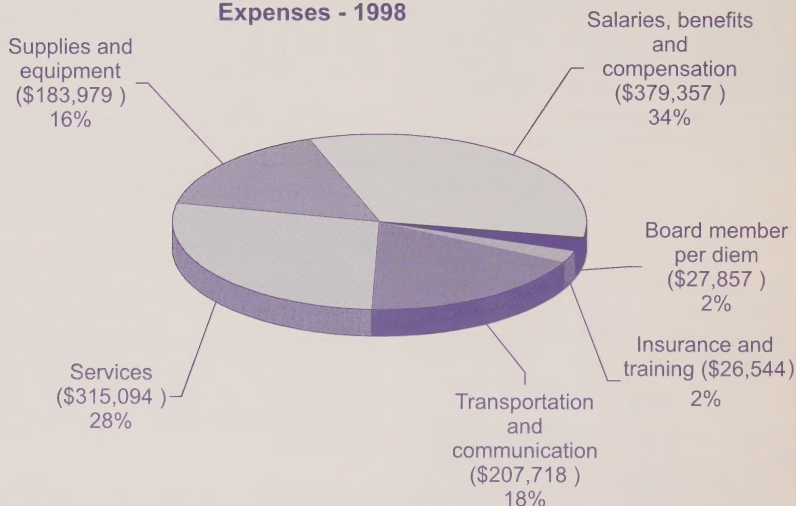


Financial Outlook

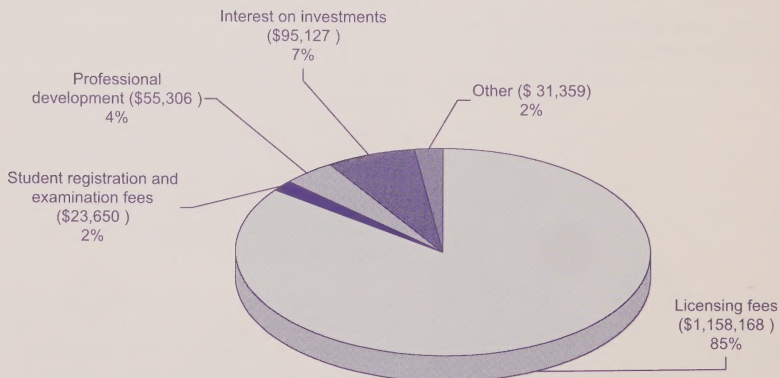
Harris & Wright audited the Board of Funeral Service and the Prepaid Funeral Services Compensation Fund. They reported that the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Board as of October 31, 1998.

The Board and the funeral service profession has been faced with a number of changes from the election of professional Board members to changes within the funeral service profession. The Board's strong financial position has allowed it to meet the challenges of the upcoming year.

Expenses - 1998



Sources of Revenue - 1998

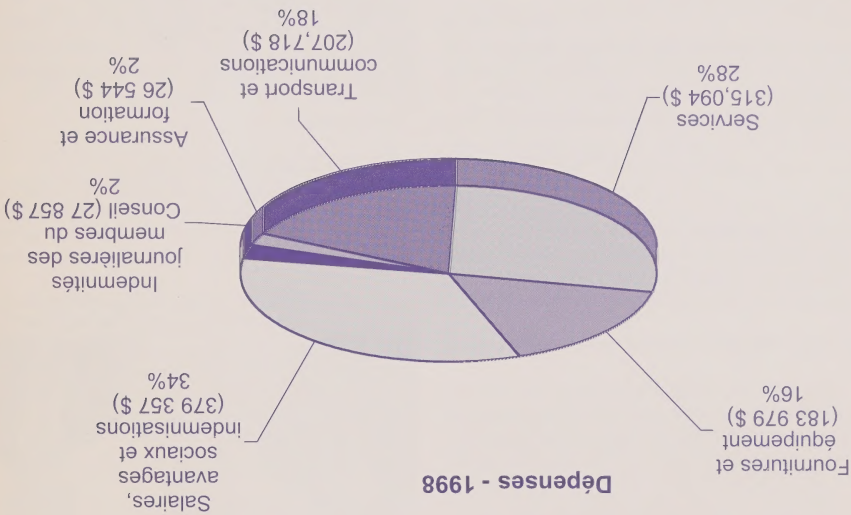


Aperçu financier

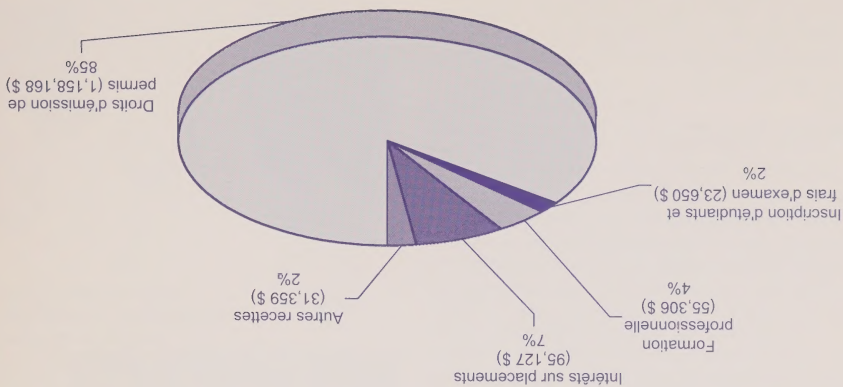
Le cabinet Harris & Wright a procédé à la vérification des états financiers du Conseil des services funéraires et du Fonds d'indemnisation d'arrangements funéraires payés à l'avance. Les états financiers produits reflètent de manière exacte, dans tous leurs éléments matériels, la situation financière du Conseil au 31 octobre 1998.

Le Conseil et la profession des services funéraires ont fait face à un certain nombre de changements allant de l'élection de membres professionnels du Conseil à des changements survenus au sein du secteur des services funéraires. La solide situation financière du Conseil lui a permis de relever les défis de l'exercice financier à venir.

Dépenses - 1998



Sources de recettes - 1998



Rapports sommaires des comités du conseil

Comité du Fonds d'indemnisation

Le comité du Fonds d'indemnisation administre le fonds qui a été établi en vue d'accorder une indemnisation en cas de détournement de fonds en fiducie. Au cours de l'année dernière, le comité a examiné trois réclamations distinctes de particuliers à l'encontre du fonds, pour une somme totale de 5 590,45 \$.

Le comité se déclare satisfait de l'état des finances, des comptes rendus soumis par les comptes en fiducie et de l'efficacité énoncée par le Bureau du Conseil lors du traitement des questions de cette nature, et constate que le fonds est en bonne posture financière et bénéficie de placements sûrs.

Fonds d'indemnisation de préarrangements funéraires

Le fonds d'indemnisation demeure au-dessus du seuil minimum de 1 million de dollars, malgré quelques réclamations déposées en 1998. Le comité constate avec satisfaction que le fonds continue à être investi dans un portefeuille sûr et diversifié.

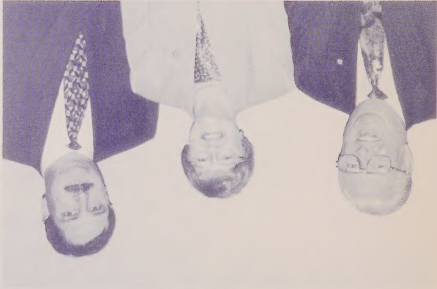
Comité de discipline

Le Conseil, le comité de direction ou le comité des plaintes peut ordonner au comité de discipline de tenir une audience et d'établir si un directeur de services funéraires a fait preuve de l'incompétence ou a commis le manquement professionnel qu'on lui impute.

Le comité de discipline a tenu six audiences en 1998. Deux détenteurs de permis ont plaidé coupables à une accusation de manquement professionnel concernant un abus de fonds en fiducie. Le permis a été suspendu dans les deux cas. Une audience s'est tenue concernant deux détenteurs de permis accusés de manquement professionnel pour avoir agi de manière inadéquante envers une collègue. Un détenteur a plaidé coupable et une suspension de deux semaines lui a été imposée. L'inculpation a été retirée dans l'autre cas. Un cinquième détenteur a également plaidé coupable à une accusation de manquement professionnel et a été réprimandé par le comité pour avoir soumis des comptes trompeurs et fourni au public des listes de prix qui n'étaient pas à jour. La sixième audience qui s'est tenue concernait deux détenteurs qui ont plaidé coupables à une accusation de manquement professionnel et ont pour avoir omis de demander des directives auprès des personnes appropriées et de documenter adéquatement les fonds reçus. Ces détenteurs ont été condamnés à une amende et réprimandés pour leurs actions.

La Commission d'appel des enregistrements commerciaux a confirmé la décision de 1997 du comité de discipline concernant un détenteur qui avait été reconnu coupable de faute professionnelle, pour plusieurs raisons, au regard des pratiques commerciales.

G-D Bill Maguire, Brenda Cowley, Joe Salimi



Le comité de discipline

G-D Ruth Kaufman, Chuck Anderson, Julie Tubman, Hal Wilson





Octroi de permis

Octroi de permis

Le comité des permis est composé de trois personnes qui sont membres du Conseil des services funéraires. Leurs responsabilités sont les suivantes :

- Préparer, surveiller et noter chaque examen que passe tout détenteur de permis potentiel.
- Préparer, surveiller et noter les examens inactifs/actifs.
- Fournir les examens pratiques à tout détenteur de permis potentiel.
- Maintenir une formation sur place de douze mois pour les stagiaires.
- Recommander au registraire tout candidat souhaitant obtenir un permis de directeur de services funéraires autorisé à l'embaumement ou non autorisé à l'embaumement.

Examens de permis

En juin 1998, 131 étudiants ont passé les examens de permis du Conseil des services funéraires et 2 d'entre eux ont passé l'examen à l'intention des directeurs de services funéraires non autorisés à l'embaumement. Cent dix-huit (118) étudiants provenaient du Collège Humbler et treize (13) du Collège Boreal. En ce qui concerne les quatre-vingt-un pour cent (81 %) des candidats admissibles à l'examen, une baisse de 12 % a été enregistrée par rapport à 1997. Vingt-quatre (24) étudiants ont repris les examens en décembre et vingt (20) d'entre eux ont réussi.

Récapitulatif des détenteurs de permis en 1998

Le Conseil a accordé un permis à 2 315 directeurs de services funéraires. Soixante-dix pour cent (70 %) sont des titulaires actifs et les restants (701) sont inactifs. Sur les 1 614 directeurs de services funéraires actifs, six (6) sont détenteurs de permis actifs qui ne sont pas autorisés à l'embaumement.

Permis délivrés à des établissements funéraires en 1998

564	permis ont été délivrés à des établissements funéraires fournissant des services au public
4	permis ont été délivrés à des établissements funéraires ne fournissant pas de services au public
16	permis de service de transfert ont été délivrés

Formation professionnelle

Une séance de formation professionnelle se tient chaque année en avril. Le programme de Toronto se déroule annuellement, tandis qu'il est offert tous les cinq ans à Thunder Bay. Cette année, le programme a été offert à Toronto et à Thunder Bay : 290 directeurs de services funéraires détenteurs de permis y ont assisté à Toronto, et 32 à Thunder Bay.

Le comité des permis

G-D Bruce Humphrey, Ruth Kaufman, Doug Porter



Autres nouvelles

En 1998, le comité des permis a collaboré activement avec le Forum national en ce qui concerne des recommandations suggérées en vue de promouvoir la mobilité du personnel dans le secteur des services funéraires au Canada. Cette question se poursuit encore.

Le comité prie son concours au personnel lors des entrevues et des enquêtes concernant les stagiaires enregistrés. Un membre du comité des permis continue de siéger aux comités consultatifs des Collèges Humbler et Boreal tout en participant au programme de remise de prix des collèges.

Autres nouvelles

En 1998, le comité des permis a collaboré activement avec le Forum national en ce qui concerne des recommandations suggérées en vue de promouvoir la mobilité du personnel dans le secteur des services funéraires au Canada. Cette question se poursuit encore.

Formation sur les lieux de travail

Chaque année, un petit nombre de détenteurs de permis inactifs doit passer un examen de transition de membre inactif à membre actif. Cette année n'a pas fait exception. Deux membres inactifs ont passé l'examen.

Examens inactifs/actifs

Le comité participe à la description du programme et aux activités de planification et d'évaluation du programme de formation professionnelle annuel. Au cours de l'année, le comité a l'intention d'examiner la faisabilité d'un système de crédit pour la formation professionnelle.

Plaintes

Il incombe au comité des plaintes de prendre en considération et d'étudier les plaintes écrites concernant le comportement ou les actions de toute personne détenant un permis. Au cours de l'année dernière, 37 cas en tout ont été reçus. D'après leur formulation, les plaintes se répartissent ainsi :

Mesures engagées par le comité	35
Aucune mesure prise, plainte retirée	2
Plaintes négociées par l'intermédiaire du personnel	7
Plaintes soumises au comité de discipline	11
Appel interjeté devant la Commission	0
Plaintes à prendre en considération en 1999	11
Appel interjeté devant la Commission	0
D'appel des enregistrements commerciaux	5

Dans les cas où des mesures ont été engagées, les plaintes avaient tendance à se répartir en trois catégories :

1. Plaintes au sujet de la facturation et du paiement (taux-
tiques de collecte très agressives et non-conformité des
mesures prises aux modalités de paiement énoncées
dans le contrat).
2. Sollicitation (téléphoner aux gens qui ont des
prétentions avec l'établissement et leur demander
de payer à l'avance).
3. Prestations de services qui manquent de professionnal-
isme (embaulement qui laisse à désirer, vêtement
inadéquat, manque de disponibilité du personnel au
cours des visites, manque d'attention envers les besoins
de la famille).

Dans certains cas, il n'y avait aucune faute commise de la part du directeur de services funéraires ou de l'établissement de services funéraires. Quelques plaintes étaient dues aux rancunes et aux dissensions régnant entre les membres funéraires était pris dans ce conflit.

Nous continuons à recevoir des plaintes formulées par un directeur de services funéraires à l'encontre d'un collègue, généralement des concurrents. Dans la plupart des cas, ces litiges peuvent être réglés à l'amiable entre professionnels responsable.

Le Conseil estime que le moyen le plus efficace de protéger l'intérêt du public est de s'assurer que les directeurs de services funéraires sont au courant des exigences statutaires et réglementaires mises en place, de la mise à jour des listes de prix, des contrats, de la documentation et de la divulgation.

Il y a eu très peu de plaintes concernant les 80 000 décès annuels enregistrés dans la province de l'Ontario. Le comité estime que le public est très bien servi par les directeurs de services funéraires de la province de l'Ontario.

Le comité souhaite également reconnaître et remercier le personnel chargé des inspections et le registraire du temps et des efforts consacrés à la réception, l'investigation, la médiation, l'examination et la présentation de ces plaintes. Leur conduite professionnelle a permis d'apaiser les parties concernées lors de certaines situations et a également permis une meilleure compréhension des motifs de la plainte.



Le comité des plaintes

G-D Allan Lee, Ted Liddycoast, Bill Steadman



[illegible]

Attachez vos ceintures de sécurité!

Les services funéraires en Ontario allègent une vieillesse superétendue!

J'aimerais profiter de cette occasion afin de remercier le Conseil d'Alison et son dévouement à la cause des services funéraires nous la démission d'Alison Reynolds plus tôt la même année. L'intégrité manquant.

Cette année, nous avons accueilli au sein de notre personnel trois nouveaux membres qui s'y intègrent à merveille. Le savoir-faire que chacun apporte au Conseil s'avère d'une bien plus grande valeur que tout ce que nous aurions jamais pu espérer ou imaginer.

À présent que les nouveaux membres du personnel et du Conseil sont en place, nous sommes prêts à foncer à toute vapeur et s'attaquer à quelques questions de baille.

Le financement des services funéraires payés à l'avance par l'intermédiaire des compagnies d'assurances connaît en Ontario un succès foudroyant. Toutefois, nous continuons à garder les dents fermées et nous faisons toutes les diligences requises et gardent le plus haut niveau de professionnalisme et de déontologie dans leurs rapports avec les services financiers de l'Ontario afin de s'assurer que l'emploi de ces produits est approprié et bien conforme à l'intérêt du consommateur.

Organisé en 1997, le Forum national visant à promouvoir la mobilité du personnel des services funéraires au Canada s'est réuni plusieurs fois en 1998, et prévoit la réalisation d'ententes funéraires de travailler avec peu ou point de restrictions n'importe où au Canada. Le Conseil souscrit à ce concept et fera tout son possible en 1999 pour mettre en oeuvre les quatre ententes proposées tout en préservant les normes élevées de l'Ontario.

Message du président

Joseph Richer
Registreur

Je tiens à remercier le personnel tout entier de son soutien et de son dévouement continus envers le Conseil, tout particulièrement lors de cette période difficile de transition. Le Conseil ainsi que le personnel prévoient que la dernière année avant le nouveau millénaire présentera de nombreux changements de paradigme comme jamais auparavant. Attachez vos ceintures de sécurité!

Le ministère de la Consommation et du Commerce, par l'entremise de la Commission de simplification des formalités administratives, a mis sur pied le groupe de travail des soins mortuaires qui est composé de personnes membres du public, de constructeurs de stèles ainsi que de professionnels des services funéraires et des cimetières. Le groupe de travail est chargé d'examiner les sujets de préoccupation du secteur des soins mortuaires et de présenter des recommandations au ministère. Ces questions peuvent avoir de vastes ramifications et le Conseil participe étroitement aux activités du groupe. Même si les détaillants de cercueils ont poussé le secteur des services funéraires à réévaluer la prestation de ses services et de ses marchandises, il semble qu'ils n'ont pas été en mesure de s'emparer d'une plus grande part du marché comme cela avait été anticipé. Les établissements de services funéraires ont signalé n'avoir reçu des consommateurs que 499 cercueils en 1998, alors qu'environ 80 000 décès ont été enregistrés pendant la même année.

Secours des services funéraires et des cimetières du secteur des soins mortuaires dans la province de l'Ontario. Le groupe de travail des soins mortuaires continuera à se réunir au cours de la nouvelle année, en espérant mettre sur pied une industrie plus forte, plus professionnelle et orientée davantage vers le consommateur. Comme dans la plupart des professions, le «changement» est un thème qui revient sans cesse et continuera de l'être dans le secteur funéraire abn que les citoyens de l'Ontario puissent bénéficier des meilleurs services possibles lors des moments de besoin les plus vulnérables.

Dr Harold Wilson
Président

Le Conseil a poursuivi ses discussions avec le ministère de la Consommation et du Commerce, ainsi que des représentants des services funéraires et des cimetières, des constructeurs de stèles et du public afin de cerner les questions entourant la séparation des des questions qui touchent les services funéraires en Ontario. poste un savoir-faire allié à la connaissance du secteur, des gens et de 5 ans en tant qu'inspecteur. M. Richer apporte à son nouveau avoir été au service du Conseil des services funéraires pendant plus qu'une trentaine d'années. Joseph Richer a été nommé registreur après aux services en qualité de registreur. Sa présence nous man-

L'an dernier, Alison Reynolds a pris sa retraite après dix ans de loy- services funéraires a tenu en 1998 la dixième élection de mem- bres professionnels. La nomination de quatre nouveaux membres a permis au Conseil de satisfaire aux exigences qui stipulent la présence de 8 membres. Le Conseil tient à exprimer ses remerciements et sa reconnaissance envers ses anciens mem- bres qui ont contribué à mener à bien le processus d'élection.



MESSAGES DU PRÉSIDENT ET DU REGISTREUR



Membres du Conseil

Le Conseil des services funéraires a été établi en vertu de la loi de 1976 sur les services funéraires afin de succéder au Conseil d'administration dont l'histoire remonte à 1914.

La législation actuelle, la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*, exige que le Conseil soit composé de treize personnes : huit directeurs de services funéraires et cinq personnes du public. Tous les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

MEMBRES DU CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

Président	Vice-président	Membre exécutif
Harold Wilson*	Charles Anderson	Harold Wilson*
	Ted Liddycoat	Brenda Cowley*
	Ruth Kaufman*	Bill Maguire*
	Bill Maguire*	Bill Steadman*
	Bruce Humphrey	Bruce Humphrey
	Allan Lee	Scott Miller
	Alex Munroe	Brian Parent
	Doug Porter	Rick Pedder
	Joe Salini	Julie Tubman
	Julie Tubman	
Bellefleur	Glen Morris	Ottawa
	Kitchener	Thunder Bay
	Toronto	Toronto
	Guelph	Toronto
	Cobourg	Cobourg
	Thomas Preston*	Oakville
	Bill Maguire*	Toronto
	Bruce Humphrey	Windsor
	Allan Lee	Toronto
	Scott Miller	Pembroke
	Brian Parent	Harriston
	Rick Pedder	Windsor
	Julie Tubman	Toronto
		Ottawa

1998

1999

*signifie les membres du public

PERSONNEL DU CONSEIL

1998

1999

Registreur
Inspecteur - Administration
Secrétaire de direction
Inspecteurs
Secrétaire
Secrétaire/aide-comptable

Alison Reynolds
Beth Davey
Susan Beck
Randy Balon
Joseph Richer
Ken Singh
Shahd Studi
Joseph Richer
Randy Balon
Susan Beck
Rene Brakel
Joseph Richer
James Wingate
Shahd Studi
Marlen Weiler

AVOCATS

Steincke Martin Macura
Donald Posluns - Barrister & Solicitor

VÉRIFICATEUR

Harris & Wright



3 1761 11469877 2

RAPPORT ANNUEL 1998

Conseil des
services funéraires



RAPPORT ANNUEL 1998